consac gestioni idriche spa

CAPITOLATO SPECIALE

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MONITORAGGIO, GESTIONE E ASSISTENZA RELATIVO ALLA SICUREZZA INFORMATICA DELL' INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DI CONSAC GESTIONI IDRICHE S.p.A

Sommario

Art. 1 - SCOPO

Il presente capitolato vuole definire caratteristiche e modalità operative relative all'affidamento del SERVIZIO DI MONITORAGGIO, GESTIONE E ASSISTENZA RELATIVO ALLA SICUREZZA INFORMATICA DELL' INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DI CONSAC GESTIONI IDRICHE S.p.A., necessario a garantire la gestione della sicurezza informatica dell' infrastruttura tecnologica di Consac Gestioni Idriche S.p.A. e il monitoraggio della stessa, al fine di gestire la sicurezza delle informazioni aziendali, continuando un percorso di potenziamento delle misure di sicurezza adottate dall'Amministrazione nel corso del biennio 2021-2022.

Art. 2 - PREMESSE

Consac Gestioni Idriche S.p.A. ha stabilito di procedere all'affidamento del servizio di monitoraggio e gestione della sicurezza informatica della sua infrastruttura tecnologica, tramite una procedura di gara negoziata ai sensi dell'art. 63 e 124 del D. Lgs 50/2016, previa indizione di Manifestazione di interesse per l'individuazione di operatori economici da invitare ad una procedura negoziata per l'affidamento biennale del "servizio di monitoraggio, gestione e assistenza relativo alla sicurezza informatica dell'infrastruttura tecnologica della società" per un ammontare pari ad € 272.800,00 oltre iva, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. La scelta è ricaduta su una procedura di gara gestita direttamente da questa stazione appaltante senza avvalersi delle centrali di committenza nazionale (Consip), in quanto da ricerche effettuate da Consac Gestioni Idriche S.p.A., il servizio richiesto e le relative attività da svolgere, non sono presenti in Convenzioni/Accordi quadro aggiudicati dalle suddette centrali.

Art. 3 - OGGETTO E REQUISITI

Il presente affidamento ha per oggetto il servizio DI MONITORAGGIO, GESTIONE E ASSISTENZA RELATIVO ALLA SICUREZZA INFORMATICA DELL' INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DI CONSAC GESTIONI IDRICHE S.p.A.. Il servizio deve prevedere tutte le attività di gestione della sicurezza dell'infrastruttura tecnologica/informatica e le attività di controllo della sicurezza delle informazioni (ISMS - Information Security Management System), da realizzarsi da remoto con la collaborazione del personale aziendale Consac in servizio presso le sedi fisiche. Quindi, le attività andranno svolte, lì ove necessario, con il supporto del reparto dei Sistemi Informativi di Consac Gestioni Idriche S.p.A. operante in loco.

Le attività, che dovranno essere svolte, saranno programmate/concordate con il personale Consac e/o indicate in base alle necessità da questi, ed eseguite in piena autonomia dall'Aggiudicatario, garantendo ad ogni modo al personale dei Sistemi Informativi di Consac Gestioni Idriche S.p.A. di partecipare come osservatore alle attività poste in essere. Il servizio deve prevedere il monitoraggio e la gestione della sicurezza (ISMS - Information Security Management System) nel rispetto dello standard ISO/IEC 27001 sia dell'infrastruttura on-premise che dell'infrastruttura cloud in uso a Consac Gestioni idriche S.p.A..

Il servizio deve includere le attività di seguito riportate:

1. Monitoraggio e gestione della sicurezza dell'infrastruttura datacenter di produzione (on-premises e in cloud): attività di monitoraggio attivo H24, rilevamento (detection) e mitigazione/risposta (MDR - Managed Detection and Response) h24/7. Gestione dello stato della sicurezza dei sistemi e della rete.
2. Implementare/gestire/eseguire soluzioni in grado di gestire le informazioni e gli eventi di sicurezza *real-time* (Security Information and Event Management - SIEM).
3. Verifica/monitoraggio del corretto funzionamento dei dispositivi di protezione in uso (antivirus, sistemi firewall, ecc.) e di tutti i dispositivi e gli apparati (server, PDL, switch, router, ecc.) componenti l'infrastruttura di Consac gestioni idriche S.p.A. (on-premises e in cloud).
4. Gestione apparati di sicurezza (antivirus, sistemi firewall, patching dei sistemi, ecc.).
5. Gestione della sicurezza dei sistemi operativi in esecuzione sui server sia fisici che virtuali e sulle PDL.

6. Riprogettazione logica della rete, lì ove ritenuto necessario a garantirne un'adeguata sicurezza dell'infrastruttura tecnologica di Consac Gestioni idriche S.p.A.
7. Conservazione/gestione e analisi periodica dei logs relativi agli accessi e alle modalità d'uso dei sistemi informatici al fine di monitorare/controllare lì ove da legge consentito, gli accessi ad eventuali dati riservati e/o l'utilizzo di credenziali amministrative.
8. Monitoraggio traffico di rete con esportazione programmata (da concordare con il reparto dei sistemi informativi di Consac gestioni idriche S.p.A. in base alle esigenze) dei relativi log (log firewall, ecc.).
9. Controllo/aggiornamento/gestione policy e configurazioni firewall e sistemi di log management (es. Graylog) in base alle esigenze aziendali. Attività di aggiornamento/upgrade periodico di sistemi e apparati componenti l'infrastruttura gestita (sistemi operativi server/client, firmware, policy di rete, ecc.).
10. Gestione degli incidenti informatici (Incident Response) con relativa produzione di report/relazione tecnica dettagliata (produzione log, ecc.).
11. Audit (gap analysis) svolta relativamente al GDPR - Regolamento 2016/679 e alle misure minime di sicurezza ICT emanate dall' AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) per le PA: audit configurazioni, gestione password, gestione sistema accessi, modalità di gestione dei dati (dati in chiaro e dati cifrati, ecc.).
12. Gestione, manutenzione, installazione e configurazione VM (macchine virtuali) e macchine fisiche in base alle necessità aziendali. Ottimizzazione infrastruttura informatica (processi di backup, gestione aree condivide, ecc.) li ove ritenuto necessario.
13. Manutenzione degli apparati componenti l'infrastruttura informatica (es. dispositivi di rete, access point (AP) wireless, ecc.).
14. manutenzione/ottimizzazione (installazione, configurazione, ecc.) dei sistemi di gestione di base di dati (DBMS), li ove indicato dal reparto dei sistemi informativi di Consac Gestioni idriche S.p.A.
15. Verifica/monitoraggio/implementazione/ottimizzazione configurazioni hardware e software dei sistemi in produzione.
16. Redazione/implementazione di policy e procedure interne su indicazione del Committente, in ottemperanza a quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e alle linee guida dell'Agid (misure minime di sicurezza).

17. Gestione/esecuzione su indicazione del Committente, delle attività relative all'aggiornamento dell'inventario dei dispositivi e dei software autorizzati e non autorizzati (misure minime di sicurezza informatica per le PA - Agid).
18. Gestione/esecuzione su indicazione del Committente delle attività di amministrazione dei sistemi (gestione utenti, configurazioni Active Directory (AD), segmentazione applicativa rete, configurazione accesso utenti tramite join su AD, creazione gruppi AD, gestione accessi alla rete, gestione accesso banca dati, VPN, gestione log (es. syslog server, log firewall, log errori apparati di rete, ecc.), gestione network monitoring, ecc.
19. Risoluzione/individuazione di eventuali malfunzionamenti che possono interessare sistemi e apparati componenti l'infrastruttura informatica: es. ripristino dell'operatività a seguito di malfunzionamenti relativi a configurazioni e/o ad apparati malfunzionanti, ad incidenti informatici (es. attacchi hacker, ecc.).
20. Gestione/esecuzione su indicazione del Committente, relativamente le attività di configurazione hardware e software (server *on-premise*, sistemi server relativi all'infrastruttura di virtualizzazione e server virtuali, firewall, PDL, componenti attivi (switch, router, hub, ecc.)).
21. Gestione di eventuali migrazioni di risorse (macchine virtuali, banche dati, ecc.) tra infrastrutture cloud e/o infrastrutture on-premises: gestire eventuale porting in cloud o in altra infrastruttura di specifici workload di produzione e verifica dei permessi e delle policy post porting.
22. Attività di individuazione, controllo e riduzione dei rischi a cui è soggetta l'infrastruttura informatica aziendale e le sue componenti: individuazione e gestione dei rischi (*Risk* Assessment /*Risk Management*)
23. Implementare un processo di *Vulnerability Management*: eseguire *Security/Vulnerability Assessment* e *Penetration Test* utilizzando metodologie/best practices di settore (es. OSSTMM, OWASP), da svolgere all'inizio della presa in carico del servizio e alla fine dello stesso, con produzione di un report tecnico dettagliato relativamente alle attività svolte (dettaglio degli asset verificati, caratteristiche hardware e/o software degli stessi, vulnerabilità riscontrate con relativo impatto/severità, strumenti utilizzati per svolgere le attività, modalità di attacco (in caso di PT), criticità ed effetti delle azioni/attività svolte, ecc.).
24. *Vulnerability Management*: test Periodici di *Security/Vulnerability Assessment* e *Penetration Test* utilizzando metodologie/best practices di settore (es. OSSTMM, OWASP) da svolgersi

ogni 4 mesi e/o a seguito di modifiche infrastrutturali (es. segmentazione rete, introduzioni nuovi apparati, ecc.)), con produzione di un report tecnico dettagliato relativamente alle attività svolte (dettaglio degli asset verificati, caratteristiche hardware e/o software degli stessi, vulnerabilità riscontrate con relativo impatto/severità, strumenti utilizzati per svolgere le attività, modalità di attacco (in caso di PT), criticità ed effetti delle azioni/attività svolte, ecc.).

25. *Vulnerability Management*: attuazione del *remediation plan (*contenente istruzioni precise su come risolvere le problematiche identificate in fase di *assessment*) prodotto/implementato a seguito delle attività di *security/vulnerability assessment* e Penetration Test (punti 23-24) e relativa produzione di un report dettagliato di natura tecnica, riassuntivo delle attività svolte/azioni eseguite e dei problemi superati.
26. Gestione/implementazione/aggiornamento delle misure tecnologiche e procedurali atte al ripristino della normalità operativa e del piano relativo al *disaster recovery (Disaster Recovery Plan) e* all' *Incident Response (Incident Response Plan),* previa individuazione/gestione dei rischi aziendali (*Risk* Assessment / *Risk Management*).
27. Supporto al DPO per aggiornamento e redazione documentazione inerente il GDPR - Regolamento 2016/679 e privacy aziendale (verifica annuale delle misure di sicurezza informatica, ecc.).
28. Produzione relazione mensile sulle attività svolte e relativo report di sicurezza dei sistemi in esercizio, includendo l'eventuale aggiornamento della documentazione dei sistemi (stato infrastruttura, topologia di rete, strumenti di sicurezza impiegati, documentazione a supporto del personale aziendale per l'uso di specifici servizi ecc.).
29. Offrire adeguati strumenti di verifica dei risultati (es. report, dashboard, ecc.) relativamente alle attività svolte, tali da consentire al personale di Consac Gestioni idriche S.p.A. una valutazione delle stesse (es. registrazione/log delle attività di PT).

Nel caso in cui Consac Gestioni Idriche S.p.A. dovesse rilevare che le attività relative al servizio di MONITORAGGIO, GESTIONE E ASSISTENZA RELATIVO ALLA SICUREZZA INFORMATICA DELL' INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA siano diverse da quelle desiderate (come descritto nel presente articolo), l'Aggiudicatario dovrà effettuare senza alcun costo aggiuntivo tutte le modifiche necessarie a soddisfare i requisiti richiesti dalla Stazione Appaltante.

Le attività di *Security/Vulnerability Assessment* e *Penetration Test*:

- devono essere svolte garantendo la continuità operativa dell'infrastruttura, dei sistemi e dei servizi oggetto di attività.
- Se possono causare disservizi/interruzioni del servizio, devono essere opportunamente autorizzate e concordate con la Stazione Appaltante.
- Devono essere svolte in orari/giorni concordati con il personale dei Sistemi informativi della Stazione Appaltante.
- Devono essere erogate con strumenti affidabili e aggiornati (es. vulnerabilità e minacce recenti).
- Devono essere effettuate utilizzando metodologie/best practices di settore diffuse ed aggiornate.
- Nel caso di *Penetration Test*, devono essere erogate tramite strumenti che consentono il log (la registrazione) di quanto eseguito, al fine di poter ricostruire le attività svolte.

Al termine del servizio, tutti i sistemi di sicurezza (es. antivirus, sistemi firewall, ecc.) di proprietà della Stazione Appaltante, posti in essere a difesa e monitoraggio dell'infrastruttura, devono necessariamente continuare a funzionare senza alcuna limitazione, e il loro funzionamento deve essere opportunamente descritto in una relazione tecnica che riassume strumenti, risorse, modalità operative, configurazioni impiegate per monitorare e gestire la sicurezza dell'infrastruttura tecnologica di Consac Gestioni idriche S.p.A..

L'Aggiudicatario quindi, alla scadenza contrattuale, dovrà produrre tutta la documentazione tecnica necessaria a consentire la continuazione del servizio (stato infrastruttura, topologia di rete, strumenti di sicurezza impiegati, documentazione a supporto del personale aziendale per l'uso di specifici sistemi attivati nel corso del servizio, ecc..).

L'Aggiudicatario deve garantire per tutta la durata del servizio figure professionali competenti nell'ambito delle attività da svolgere come meglio descritto al seguente articolo 9.

Art. 4 - DURATA AFFIDAMENTO

Le attività relative al servizio di MONITORAGGIO, GESTIONE E ASSISTENZA RELATIVO ALLA SICUREZZA INFORMATICA DELL' INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DI CONSAC GESTIONI IDRICHE S.p.A. devono essere svolte per la durata di ventiquattro mesi (2 anni) a decorrere dalla data effettiva di avvio dell'esecuzione del servizio. **Alla scadenza dei 24 mesi, non è ammesso il tacito rinnovo.**

Art. 5 - CONTRATTO

Il contratto sarà stipulato secondo quanto previsto dall'art. 32, comma 14, del D. Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii., mediante scrittura privata in modalità elettronica (È pertanto necessario che il legale rappresentante dell'aggiudicatario, ovvero la persona da lui delegata, sia munita di dispositivo per la firma digitale o qualificata). Ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs 50/2016 comma 5 e 5 bis del D. Lgs 50/2016 e ss.mm.ii. in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'articolo 105, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi. In ogni caso sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo o di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Art. 6 - VERIFICHE

Premesso che l'erogazione del servizio oggetto di appalto non può essere sospeso se non per ragioni di forza maggiore, l'Aggiudicatario dovrà evitare in tutti i modi la sospensione o l'interruzione dello stesso. Il controllo relativo alle attività previste dal servizio è rimesso al RUP mediante un/dei direttore/i dell'esecuzione (se nominato/i), che riferirà al RUP ogni aspetto relativo all'esecuzione dello stesso. L'Aggiudicatario deve segnalare tempestivamente alla Stazione Appaltante eventuali

circostanze che possono impedire l'erogazione del servizio e in generale qualsiasi inconveniente riscontrato durante l'esecuzione. Tutte le modifiche migliorative del servizio offerto e concordate con la Stazione Appaltante, non dovranno costituire causa di richieste di compensi aggiuntivi rispetto a quanto previsto da contratto.

Art. 7 - IMPORTO E PAGAMENTI

L'importo complessivo stimato per l'affidamento/fornitura è pari a **€ 272.800,00** esclusa Iva, come riportato nel seguente prospetto economico (Tab. A). Il costo di tutti gli aggiornamenti relativi alle licenze dei prodotti/sistemi di proprietà della Stazione Appaltante (es. licenze firewall), componenti l'infrastruttura, sono e saranno a carico di Consac Gestioni Idriche S.p.A.

Tab. A

DESCRIZIONE	IMPORTO biennale
SERVIZIO DI MONITORAGGIO, GESTIONE E ASSISTENZA RELATIVO ALLA SICUREZZA INFORMATICA DELL' INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DI CONSAC GESTIONI IDRICHE S.p.A.	€ 272.800,00
Oneri per la sicurezza (derivati dal DUVRI) NON SOGGETTI A RIBASSO	€ 0
TOTALE BASE DI GARA (IVA ESCLUSA)	**€ 272.800,00**

Gli importi stimati sopra indicati si intendono non comprensivi di tutti gli oneri a carico della Stazione Appaltante (contributo Anac, ecc.) ed IVA esclusa. Questi inoltre risultano essere indicativi, ragion per cui i valori delle singole voci indicate in tabella A, possono variare in base all'offerta economica che l'operatore economico partecipante andrà a presentare. Il contratto per l'affidamento/fornitura che si andrà a stipulare sarà a corpo.

Avendo le attività oggetto del presente capitolato natura intellettuale, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs 81/2008 comma 3bis, i costi della sicurezza da interferenze sono pari a zero e non è obbligatorio redigere il DUVRI.

Ai sensi dell'art. 35, comma 18, del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., è consentita l'anticipazione del 20%, che sarà corrisposta entro i 15 (quindici) giorni successivi all'effettivo inizio delle prestazioni, previa preventiva presentazione di polizza fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione, maggiorata del tasso di interesse legale vigente per il periodo necessario al recupero dell'anticipazione.

È ammessa la revisione del prezzo d'appalto sulla base di apposita istruttoria volta a verificare le variazioni percentuali dei singoli prezzi che incidono sul contratto aggiudicato. L'istruttoria potrà essere condotta sulla base degli strumenti orientativi ritenuti più idonei e pertinenti rispetto all'oggetto dell'appalto, tra i quali rientrano gli indici dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, editi dalla Camera di commercio di Salerno, indici Istat, nonché accertamenti dei prezzi praticati dai principali produttori e fornitori del settore. La richiesta di revisione del prezzo dovrà essere formulata dall'operatore economico aggiudicatario dell'appalto e sarà oggetto di riscontro entro il termine di giorni 20 decorrenti dalla richiesta medesima, con apposito provvedimento che, a seguito della predetta istruttoria, potrà disporre il motivato rigetto dell'istanza o il suo accoglimento, con la conseguente determinazione dell'incremento di prezzo da corrispondere.

La Stazione appaltante è sottoposta al regime di split payment ed intende avvalersi degli incentivi previsti, sotto forma di credito d'imposta, dalla Legge n. 232 dell'11 dicembre 2016 articolo 1 commi 9 e 10 e successive modifiche ed integrazioni, dalla legge n. 208 del 28 dicembre 2015 articolo 1 commi da 98 a 108 e successive modifiche ed integrazioni. Il Pagamento del corrispettivo dovuto sarà effettuato in quota parte con rate trimestrali con pagamento a 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della fattura, previa emissione del certificato di pagamento a cura del Rup della stazione appaltante. L'Operatore economico dovrà trasmettere la fattura tenendo conto di quanto previsto al precedente art. 5. Il certificato di pagamento sarà emesso da parte del Responsabile Unico del procedimento. Il servizio è finanziato con fondi di bilancio.

Art. 8 - CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURA DA GESTIRE

Di seguito alcune informazioni relative all'infrastruttura da gestire (apparati/sistemi componenti l'infrastruttura, sistemi di protezione, ecc.):

- Nr. 4 Firewall NGFW (Next-Generation Firewall):
  - n.2 Firewall perimetrali modello FortiGate 80E (gestiti da Fornitore esterno)
  - nr.1 firewall virtuali modello FortiGate
  - nr.1 WAF modello FortiWeb
- Nr. 15 server (tra host fisici e macchine virtuali su SPC Cloud)
- Nr. 100 PDL
- Nr. 2 dispositivi di storage (NAS- Network Attached Storage)
- Nr. di subnet = 17
- Console centralizzata per la gestione degli agent EPP = Trend Micro Worry - Free Business Security Services
- Nr. di utenti su AD = circa 200
- Nr. di workload IaaS in cloud (server, container, serverless): 8x istanze VM su IaaS SPC Cloud
- Numero di Server Domain Controller: 2
- Numero di Server DNS: 2x (Domain Controller)
- Topologia di rete: nr. 1 collegamento Internet (WAN) presso sede centrale
- Numero di IP pubblici = **7**.

Si fa presente che i numeri sopra indicati (numero PDL, numero utenti, numero client, numero server, ecc.) potrebbero avere una minima variazione in eccesso o in difetto durante il periodo oggetto di fornitura (24 mesi).

Art. 9 - CARATTERISTICHE SERVIZIO

L' Aggiudicatario al fine di svolgere le attività oggetto di appalto (art. 3 del Capitolato Speciale), deve avvalersi di figure professionali (es. Sistemista senior/IT Architect senior, specialista di prodotto/processo, ICT Security Specialist, ecc.) con pregressa esperienza nell'ambito delle predette attività. Tali figure professionali, in base al ruolo svolto, devono possedere comprovate competenze tecniche in materia di sicurezza informatica (ICT Security), dimostrabili attraverso il conseguimento di certificazioni di settore (es. CISSP, OPSA, OPST, CISA, CEH, ecc.) in corso di validità. (requisito di esecuzione). La dimostrazione di tale requisito è propedeutica alla sottoscrizione del contratto.

Il servizio deve prevedere:

- uno SLA immediato per la presa in carico della chiamata e/o della richiesta trasmessa a mezzo mail
- massimo 4 ore per la risoluzione di un problema bloccante
- massimo 48 ore per problemi non bloccanti.

Le chiamate/richieste pervenute all' Aggiudicatario durante i giorni non lavorativi devono essere prese in carico il primo giorno lavorativo utile.
In caso di attività da svolgere relativamente a servizi e/o sistemi/apparati hardware/software forniti a Consac Gestioni Idriche S.p.A. da terzi, l'Aggiudicatario qualora riscontrasse problemi individuati in fase di audit ed assessment, potrà/dovrà interfacciarsi con il Reparto dei Sistemi Informativi, segnalando eventuali sostituzioni e/o migliorie necessarie per risolvere e/o evitare i problemi individuati.
L'Aggiudicatario deve provvedere al ripristino dei sistemi interessati, qualora Consac Gestioni Idriche S.p.A. dovesse subire un attacco informatico o riscontrare un malfunzionamento legato alla gestione dei sistemi di sicurezza e/o ad eventuali configurazioni errate che risultano essere bloccanti per lo svolgimento dell'attività lavorativa. Tutte le attività relative al servizio oggetto di appalto vanno erogate da remoto, salvo in quei casi straordinari in cui il personale aziendale di Consac Gestioni Idriche S.p.A. non può agire in loco su indicazione dell'Aggiudicatario, ed è necessario da parte di questi intervenire on-site per ripristinare i sistemi che garantiscono la continuità operativa aziendale e l'erogazione del servizio agli utenti.

Ogni intervento deve opportunamente essere documentato/relazionato al fine di aggiornare il reparto dei Sistemi Informativi della Stazione Appaltante su eventuali modifiche apportate ai sistemi e agli apparati che cooperano per la protezione dell'infrastruttura informatica di Consac Gestioni Idriche S.p.A.

La Stazione Appaltante creerà delle credenziali dedicate al fine di consentire all'Aggiudicatario di svolgere le attività da remoto. L' Aggiudicatario deve quindi fornire il/i nominativi di coloro i quali si occuperanno della manutenzione/assistenza e che costituiranno le interfacce con cui i tecnici informatici della stazione Appaltante devono far riferimento durante tutto il periodo oggetto di appalto (24 mesi).

L'Aggiudicatario del servizio DI MONITORAGGIO, GESTIONE E ASSISTENZA RELATIVO ALLA SICUREZZA INFORMATICA, che si impegna a garantire un servizio efficace, sarà ritenuto responsabile relativamente alla sicurezza informatica ed alla manutenzione/gestione dell'infrastruttura tecnologica di Consac Gestioni Idriche S.p.A.

L'Aggiudicatario deve prevedere un servizio di help desk remoto che tramite mail e/o telefono (numero verde gratuito) disponibile dal lunedì al venerdì e una piattaforma ticket (accesso tramite web) consenta al personale della Stazione Appaltante di richiedere assistenza.

La piattaforma ticket deve prevedere:

- raccolta segnalazione e informazioni su stato avanzamento ticket (inizio, stato lavorazione, chiusura ticket)
- in caso di problema bloccante (attività aziendale bloccata) la richiesta di assistenza/manutenzione deve essere evasa entro un massimo di 4 (quattro) ore lavorative dalla ricezione della segnalazione;
- in caso di problema non bloccante, la richiesta di assistenza/manutenzione deve essere evasa entro 48 ore dalla ricezione della segnalazione.

Nei casi in cui dovesse essere necessario un intervento in loco, l'Aggiudicatario deve intervenire senza costi aggiuntivi per la Stazione Appaltante entro 36 ore dalla ricezione della segnalazione. I tempi per la risoluzione del problema verranno calcolati dalla data di ricezione della segnalazione da parte dell'Aggiudicatario e la data di effettiva risoluzione del problema (chiusura ticket).

Il Fornitore è tenuto a presentare insieme alla documentazione tecnica, la descrizione del servizio di assistenza e monitoraggio che intende eseguire, in conformità con quanto stabilito nel presente Capitolato.

Art. 10 - PRIVACY, SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Tutte le soluzioni proposte dall' Aggiudicatario devono garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati anche nei casi di incidente informatico, nel pieno rispetto delle vigenti norme sul trattamento dei dati personali (D.Lgs. 101/2018 – GDPR), e a tal fine, se previsto, alla stipula del contratto l'Aggiudicatario dovrà sottoscrivere la nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati, accettando gli obblighi da questo derivanti. Il servizio fornito deve quindi tutelare i dati, garantire la riservatezza delle informazioni gestite e le misure di sicurezza atte a proteggere le stesse. L'Aggiudicatario si obbliga a mantenere riservati per tutta la durata del contratto e anche dopo la sua cessazione e/o eventuale risoluzione, tutti i dati e le informazioni di cui verrà a conoscenza e/o in possesso, e a non divulgarli e/o utilizzarli in alcun modo per scopi diversi da quelli strettamente necessari alla fornitura. L'impresa può prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali – RGDP disponibile alla pagina: https://www.consac.it/wp-content/uploads/Privacy/fornitori_informativa.pdf.

L'Aggiudicatario deve necessariamente garantire lì ove possibile

- Conservazione dei log relativi a tutti i dispositivi hardware e software impiegati per gestire la sicurezza delle informazioni di Consac Gestioni Idriche S.p.A. come previsto da legge;
- procedure di backup secondo quanto richiesto dalla Stazione Appaltante,
- cifratura dei dati li ove non è garantita la sicurezza delle informazioni trasmesse/gestite.

Art. 11 – RESPONSABILITA' E COPERTURE ASSICURATIVE

L'Aggiudicatario sarà responsabile verso Consac Gestioni Idriche S.p.A. del buon andamento del servizio e dunque dell'operato dei suoi dipendenti e di eventuali danni derivanti da cause ad esso imputabili, restando a suo carico qualunque tipo di risarcimento.

L'Aggiudicatario è responsabile di ogni eventuale danno causato dai suoi dipendenti e/o dagli strumenti utilizzati per garantire quanto previsto dal presente capitolato.

La Società garantisce, solleva e manleva, anche giudizialmente Consac gestioni idriche S.p.A. da ogni responsabilità civile e penale, per eventuali danni arrecati a cose, persone, interessi e diritti, anche di terzi, durante l'esecuzione del servizio.

Art. 12 – PENALI

L'Aggiudicatario si obbliga a svolgere quanto riportato nel presente capitolato nel pieno rispetto di tutte le norme e prescrizioni legislative applicabili per tutta la durata della Fornitura/Servizio.
La Stazione Appaltante (Consac Gestioni Idriche SPA), qualora non dovesse essere rispettato quanto riportato nel presente capitolato, si riserva l'applicazione delle penali descritte nel presente articolo, salva la facoltà da parte di Consac gestioni idriche SPA di risolvere immediatamente il contratto e di incamerare la cauzione (D.Lgs n. 50/2016). Consac Gestioni Idriche SPA si riserva inoltre di richiedere oltre l'applicazione delle penali il risarcimento di ulteriori danni causati da inadempienze da parte dell'Aggiudicatario (eventuale difformità rispetto alle specifiche tecniche descritte nel presente capitolato). Il contratto si riterrà risolto laddove l'importo complessivo delle penali applicate supererà il 10% dell'importo netto contrattuale.
Nei casi di mancata attività di supporto/assistenza/gestione/esecuzione nei tempi indicati all' art. 9 del presente capitolato, la Stazione Appaltante si riserva l'applicazione delle seguenti penali:
- in caso di problema bloccante (configurazioni errate, dispositivi spenti, ecc.): la richiesta deve essere risolta entro 4 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

Per il mancato rispetto delle tempistiche sopra riportate sarà applicata la penale pari allo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giornata lavorativa di ritardo.

- in caso di problema non bloccante: la richiesta deve essere risolta entro 48 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

Per il mancato rispetto delle tempistiche sopra riportate sarà applicata la penale pari allo 0,7 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giornata lavorativa di ritardo

- in caso di problema che presuppone intervento on-site: l'Aggiudicatario deve intervenire entro 36 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

Per il mancato rispetto delle tempistiche sopra riportate sarà applicata la penale pari allo 1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giornata lavorativa di ritardo.

Art. 13 - GARANZIE

Così come previsto dall' art. 103 del D.lgs n.50 del 18 Aprile 2016, l'Aggiudicatario deve costituire in favore della Stazione Appaltante una cauzione definitiva. Il deposito cauzionale verrà depositato o costituito mediante fideiussoria bancaria o polizza assicurativa, rilasciata da imprese di assicurazione regolarmente autorizzate all'esercizio, e resterà vincolato a favore della Stazione Appaltante fino al termine del periodo contrattuale. Per quanto riguarda lo svincolo della garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 comma 5 del codice: la garanzia di cui al comma 1 è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione, o comunque fino a dodici mesi dalla data di ultimazione dei lavori risultante dal relativo certificato. Lo svincolo è automatico, senza necessità di nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore o del concessionario, degli stati di avanzamento dei lavori o di analogo documento, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione.

Art. 14 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

L'Aggiudicatario si obbliga a mantenere riservati per tutta la durata del contratto e anche dopo la sua cessazione e/o eventuale risoluzione, tutti i dati e le informazioni di cui verrà a conoscenza e/o in possesso, e a non divulgarli e/o utilizzarli in alcun modo per scopi diversi da quelli strettamente necessari alla fornitura.

Art. 15 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

E' assolutamente vietata la cessione o il subentro di imprese nel contratto, pena l'immediata risoluzione dello stesso e l'incameramento della cauzione.

Ammesso il subappalto secondo le modalità di cui all'art. 105 del codice dei contratti pubblici.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In mancanza di espressa indicazione in sede di offerta delle parti del servizio che intende

subappaltare, l'affidatario non potrà ricorrere al subappalto. Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs 50/2016 ss.mm.ii., la Committente provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto. Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3, del D. Lgs 50/2016.

Art. 16 - RISOLUZIONE E RECESSO

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal Direttore dell'esecuzione o dal responsabile del procedimento a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC e/o email. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, l'amministrazione, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione dell'appalto;
- mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente Capitolato;
- manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- interruzione totale del servizio verificatasi, senza giustificati motivi, per 5 giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno di durata del contratto;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
- cessione del Contratto, al di fuori delle ipotesi previste
- utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.

L'amministrazione si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento e/o PEC. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto.

Art. 17 - NORME DI CHIUSURA

Per quanto non previsto dal presente capitolato speciale, si fa rinvio, oltre che al codice civile, alla disciplina normativa e regolamentare vigente in materia di appalti pubblici.
Per ogni controversia dovesse insorgere, il Foro competente è quello di Vallo Della Lucania (SA).